飯島賢二の 『恐縮ですが...一言コラム』

第 438 回 今こそ、「表なし」の精神を！

2011.9.18

日本の文化には、世界に類のない「おもてなしの心」が根付いている。おもてなしの心、実はそんな大層なことではなく、些細なことから始まる。例えば、道ですれ違う時、控えめながら必ず「どうぞ」とお互いが道を譲ろうとする。ただし、その譲り合いの精神は謙虚さがある故に、積極的に表現しようとしなくても日本人の特質かも知れない。

我々は、このような日本人が持つ譲り合いの心を、永い間とても大切にしてきた。これが日本人特有の「おもてなし」である。

「おもてなし」には「コト」と「モノ」がある。

日本の「おもてなし」は、もてなす側の目に見える「モノ」の持つ味わいと余韻を大切にしている。例えば、茶室などの建造物、庭園、盆栽、置物や家具建具、食器、飾り物、飲食物、立ち振舞い、身なり等、もてなす相手を取り巻く環境の全てにおもてなしの心を表現している。懐石料理、茶懐石といった日本料理は、観て、食することを通して、もてなす人の心や素材、器の持つ様々な味わいと環境全てとその余韻を楽しむ日本文化の「おもてなしの心」の表現した代表的なものだ。このように日本のおもてなしは、伝統文化の粋と味わいが「モノ」に込められている。

日本人は「モノ」を通して、その余韻を大切にしてきた。

余韻は心を感じるもので「コト」であり、「モノ」のなせる技ではない。

おもてなしの「コト」は歌舞伎の舞台に例えると、「黒子の心」を以って表現する「態度」「言動」を指していると言って良い。つまり、「コト」とは、もてなす相手やお客様に接する際、もてなされる側の立場で思慮し、誠心誠意の心、思いやりの心で、お世話や気配り、気遣いを影の様に行うことだといえる。

この表に見えない裏の「コト」=『心』こそ、日本の心であり、あらゆるおもてなしに最も重要であり大切であると思っている。

日本の「おもてなし」と「ホスピタリティ」の違いは、この「モノ」と「コト」と共に存在する「行動様式」にあり、その理念は、「...もてなしは表裏(ひょうり)なし...」、つまり、表裏(おもてうら)のない心でもてなす人を迎えることをも意味する。

表は「モノ」を指し、目に見える様々な形や言動、裏は「コト」を指し、日々触合う人々、大切な人、お客様に接する、日本人特有の優しさは、むしろ「裏」、つまり「表なし」であり、表面的な「モノ」や動き方、接し方を大事にし、マニュアルを作るホスピタリティとは違う部分であると思っている。

日本人は、『表なし』の心を持ち、慎み深く、地味を愛し、とても几帳面な国民性があり、誰に対しても自然に親切にする意識や相手を思いやる優しい心を持ち、一方では人に不快感を与えない程度の距離を保ちつつ、相手へのお世話や気遣いを気付かれないう表面に出さずに行き、良い人間関係を作ることを常に心情にしているはずである。これが日本人の美学だった。

その心を無くした時は、自らの何らかの言動や態度が自分中心になってしまい相手の様々なことや心が見えなくなり、結果としてお互いが誤解や不快な思いをしたまま過ごしてしまうことになりかねない。

いつでも相手の気持ちになり(立場転換の心)、相手のことを思うこと(思いやりの心)は良い人間関係や結果が生まれる源と言える。

人をもてなすということは、私たち日本人の文化であり、習慣であり、身に付けて置かなければならないと思う。

「接客士」の如く、バリアフリーとしてのハード(=「モノ」)が完璧でなくても、大丈夫！逆にハードがあっても、心がなければ、お年寄りや身体障害の方たちへの配慮はできないと思っている。

その心は、決して形として目に見えることではない「表なし」であり、それを、これからの時代を担う人たちにどう受け継いでいくかは難しいことだが、私たちが先頭に立ち、伝承して行かなければならないことである。

日本を導くべき各界トップリーダーの方々へ、今こそ、日本人の美学「表なし」の精神を思い出して欲しい...と願うばかりである。

参考：「接客マナーは心の礎」

<http://projectishizue.blog60.fc2.com/>